



3. APARTADO DE GESTIÓN: CENTRO GESTOR

3.1 ANÁLISIS DE LOGROS OBTENIDOS

a) ¿Cómo la gestión desarrollada contribuyó con la misión institucional?

Como parte de la misión de la Dirección General del Archivo Nacional está ser el ente rector del Sistema Nacional de Archivos, rescatar, custodiar y facilitar el patrimonio documental de la Nación y coadyuvar en el ejercicio de la función notarial. De la lectura de las metas trazadas es posible desprender como se establecieron acciones dirigidas a dar cumplimiento a cada una de esas aristas, por medio de esfuerzos importantes para alcanzar el máximo cumplimiento de las metas, como ha sido la costumbre institucional, esfuerzos que se ven reflejados en los satisfactorios resultados obtenidos.

Durante el período 2024 la institución llevó a cabo capacitaciones, asesorías e inspecciones a los archivos que forman parte del Sistema Nacional de Archivos. Se trabajó en la recepción de transferencias, acciones de conservación y restauración del patrimonio documental, facilitación y reproducción de documentos in situ y de manera remota, actividades de difusión del patrimonio que custodia el Archivo Nacional, así como acciones tendientes al control y apoyo al ejercicio del notariado.

En lo que respecta al ejercicio presupuestario anual se procuró contemplar metas que estuviesen ligadas estrechamente con la misión institucional y con la planificación estratégica a largo plazo, con el objetivo de hacer un uso eficiente y máximo aprovechamiento de los recursos recibidos y la maximización en su ejecución, evitando el despilfarro y desperdicio de los dineros públicos. No solo se ejecuta de manera eficiente el presupuesto, sino que se utiliza en la atención de las necesidades y prioridades institucionales.

Al realizar un análisis consensuado sobre el accionar institucional para dar cumplimiento a las metas trazadas es posible denotar la ejecución altamente



satisfactoria, muestra del compromiso que el Archivo Nacional tiene con el aprovechamiento de los recursos públicos y la prestación de servicios de calidad, dando como resultado una alta ejecución del presupuesto, en acciones que están estrechamente ligadas con las competencias y la razón de ser de la institución.

b) Vinculación de los logros del centro gestor con lo establecido en el PNDIP 2024-2026.

Se realizaron las siguientes exposiciones itinerantes en cumplimiento a lo establecido en el PNDIP 2023-2026:

1. Historia de las Loterías en Costa Rica. Casa de la Cultura de Limón (meta del PND). Del 16 de abril al 14 de mayo. Visitación: 120 personas.
2. Proceso de Independencia Centroamericana. CTP de Parrita (meta del PND). Del 9 de mayo al 14 de junio. Visitación: 1482 personas.
3. De Vasallos a Ciudadanos. Bicentenario Constitución de Cádiz. CTP de Parrita (meta del PND). Del 9 de mayo al 14 de junio. Visitación: 1482 personas.
4. Montémonos en la Carreta. Municipalidad de Upala (meta del PND). Del 3 al 26 de setiembre. Visitación: 37 personas.
5. Montémonos en la Carreta. CTP de Siquirres (meta del PND). Del 03 de octubre al 21 de noviembre. Visitación: 1482 personas.
6. Paz en Costa Rica, entre la realidad y el mito. Biblioteca Pública de Matina (meta del PND). Del 03 de octubre al 21 de noviembre. Visitación: 100 personas.

Se contó con una visitación total de 4.703 personas en las exposiciones relacionadas con el Plan Nacional de Desarrollo, además, se hicieron productos gráficos para difundirlas, lo que permitió alcanzar esta cifra de visitación.



Entre los logros de la gestión desarrollada en el período 2024, de conformidad con la programación de la Dirección General del Archivo Nacional definida en la Ley de Presupuesto y sus modificaciones, se encuentran:

- Se llevaron a cabo 269 actividades de formación y capacitación.
- Durante este período se concretó el préstamo de once exposiciones de documentos itinerantes, con una visitación aproximada de 6.123 personas.
- Destaca dentro de este servicio consultas presenciales, telefónicas, por correo electrónico y base de datos disponibles en sitio web sobre los fondos documentales del Departamento Archivo Histórico y otros servicios en la Sala de Consulta e Investigación, con una atención de 26 161 011 solicitudes. En el Archivo Notarial se facilitaron 1 453 048 de las imágenes de tomos digitalizados, de los que 16 758 se facilitaron in situ y 1 328 846 remotamente; se realizaron 322 594 consultas, de las que 152 330 son de índices, 71 386 de tomos y 98 878 de testamentos. En la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines se atendieron 4 841 consultas vía correo u otro medio electrónico que plantean diferentes personas usuarias por medio de la plataforma de servicio y otras áreas; en lo que respecta al Archivo Intermedio se facilitaron 1 724 documentos de consulta, se emitieron 819 fotocopias simples o certificadas, entre otros.
- Durante este período se ejecutaron 9 364 servicios de control de la función notarial. Destacan en estos servicios la consignación de 1.839 notas marginales de referencia, según el artículo 97 del Código Notarial, la realización de 449 investigaciones notariales a solicitud del Poder Judicial, Procuraduría General de la República y de la Contraloría General de la República; se ingresaron y se actualizaron 5 014 testamentos.



3.1.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES DE MEDIDA DE LOS PRODUCTOS.

A continuación, se presenta el cuadro con el cumplimiento de las unidades de medida al 31/12/2024.

Cuadro 8. Cumplimiento de las Unidades de Medida

759 00 Dirección General de Archivo Nacional

Al 31 de diciembre 2024

Nombre del Producto	Descripción Unidades de Medida	Programado	Alcanzado al 30/06/2024 ^{1/}	Porcentaje alcanzado al 30/06/2024 ^{1/}	Alcanzado al 31/12/2024	Porcentaje alcanzado al 31/12/2024
PF.01. Servicios de difusión y desarrollo archivístico.	Actividad de formación y capacitación	193,00	115,00	59,59%	269,00	139,37%
PF.01. Servicios de difusión y desarrollo archivístico.	Actividad artística-cultural.	10,00	6,00	60,00%	11,00	110,00%
PF.02. Servicios de facilitación del patrimonio documental y actividades del control notarial.	Servicios de facilitación brindados.	1 896 852,00	17 497 643,00	922,46%	28 012 909,00	1476,81%
PF.02. Servicios de facilitación del patrimonio documental y actividades del control notarial.	Actividades de control de la función notarial	13 435,00	8 284,00	61,66%	9 364,00	70,00%

Fuente: Informe de Evaluación del Plan de Trabajo Anual Institucional 2024, presentados por las jefaturas de los departamentos y de la Dirección General.

1/ Esta información se obtiene del informe anual.

o Actividades de Formación y Capacitación

El Archivo Nacional al ser el ente Rector del Sistema Nacional de Archivos cuenta con un plan externo de capacitación muy amplio, donde se pone a la disposición de los archivistas y otros profesionales cursos sobre administración de archivos centrales y de gestión, talleres sobre procesos técnicos archivísticos como la conservación, la valoración documental y la elaboración de tablas de plazos de conservación de documentos. Además de una cantidad importante de charlas sobre aspectos técnicos archivísticos y notariales, se destacan charlas, visitas guiadas de diferentes escuelas, colegios y universidades, inspecciones y asesorías al Sistema Nacional de Archivos, así como entes privados.

Para este período se desprende que, de las 193 actividades programadas se llevaron a cabo 269 actividades de formación y capacitación, entre las que destacan:



- XXXVI Congreso Archivístico Nacional, se llevó a cabo del 22 al 24 de julio de 2024, en conjunto con el Congreso XIV E.B.A.M Costa Rica 2024 (Encuentro Latinoamericano de Bibliotecas, Archivos y Museos).
- Curso Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos, grupo 1, impartido del 12 de marzo al 15 de abril de 2024.
- Curso Introducción a la Gestión Electrónica de Documentos, grupo 1, impartido del 12 de marzo al 15 de abril de 2024.
- Curso Lineamientos para la conformación de expedientes administrativos, grupo 2, impartido del 25 de junio al 23 de julio de 2024.
- Curso Lineamientos para la descripción archivística, impartido del 25 de junio al 23 de julio de 2024.
- Curso Legislación Archivística, impartido del 25 de junio al 23 de julio de 2024.
- Curso Administración de Archivos de Oficina, impartido del 3 al 30 de setiembre de 2024.
- Curso Digitalización de documentos textuales: normas técnicas y lineamientos, impartido del 3 al 30 de setiembre de 2024.
- Curso Clasificación, ordenación y descripción documental, modalidad presencial, impartido del 26 al 28 de noviembre de 2024.
- Taller sobre elaboración de tablas de plazos de conservación de documentos, modalidad presencial, impartido del 10 al 12 de diciembre de 2024.
- Primer encuentro de archivos públicos, hacia un futuro informado, impartido del 20 al 22 de agosto de 2024, en la provincia de Guanacaste de manera presencial.
- Charla sobre Transferencias de Documentos con Valor Científico Cultural, impartida en modalidad presencial el 21 de noviembre de 2024.
- Dos pasantías en Conservación de documentos: a) dirigida a la señora Sara Fuentes Cerdas, Coordinadora del Archivo Diocesano de Alajuela y b) impartida en coordinación con el Programa Iberarchivos y se brindó al



señor Daniel Estrada, profesional proveniente de México. La pasantía del señor Estrada se brindó en los meses de octubre y noviembre, así como se extiende certificado de participación.

- Charla "Buenas Prácticas en el Ejercicio de la Función Notarial", modalidad presencial, impartida el 27 de abril de 2024, en la Universidad Autónoma Centroamérica.
- Dos charlas sobre temas notariales, impartida a los nuevos notarios en la Dirección Nacional de Notariado, el 12 y 28 de noviembre de 2024, respectivamente.
- Conversatorio relacionado con temas del correcto desempeño de los notarios, modalidad presencial, realizada el 21 de noviembre de 2024, en coordinación con el Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Rica y en el marco del Congreso de la Dirección Nacional de Notariado.
- Se atendieron 195 solicitudes de asesorías presentadas por los archivos del Sistema Nacional de Archivos, en materia de organización y/o conservación de archivos centrales y sistemas institucionales de archivos.
- Se realizaron 12 inspecciones o seguimientos de inspección a instituciones del Sistema Nacional de Archivos, dentro de las que destacan Ministerio de Obras Públicas y Transportes, (MOPT), Municipalidad de Escazú, en atención a una denuncia; Municipalidad de Escazú, relacionada con documentos patrimoniales; Banco de Costa Rica, relacionada con supuesta eliminación de discos duros e Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico, entre otros.

Es importante mencionar que todas estas actividades se realizaron dentro del gran área metropolitana.

Justificación al superar la meta: Esta unidad de medida experimentó un leve aumento debido a la cantidad de solicitudes de asesorías presentadas por los archivos del sistema que reúnan los requisitos; en materia de organización y/o conservación de archivos centrales y sistemas institucionales de archivos, que



se presentaron a lo largo del año, las que se atendieron por demanda y son muy importantes para la correcta gestión de los documentos y administración de los archivos.

o Actividad Artística-cultural. (Exposiciones documentales temporales, itinerantes y virtuales)

Durante este período se concretó el préstamo de once exposiciones de documentos itinerantes, con una visitación aproximada de 6.123 personas:

1. Historia de las Loterías en Costa Rica. Casa de la Cultura de Limón (meta del PND). Del 16 de abril al 14 de mayo. Visitación: 120 personas.
2. Proceso de Independencia Centroamericana. CTP de Parrita (meta del PND). Del 9 de mayo al 14 de junio. Visitación: 1482 personas.
3. De Vasallos a Ciudadanos. Bicentenario Constitución de Cádiz. CTP de Parrita (meta del PND). Del 9 de mayo al 14 de junio. Visitación: 1482 personas.
4. Montémonos en la Carreta. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Del 3 al 21 de junio. Visitación: 450 personas.
5. Paz en Costa Rica, entre la realidad y el mito. Municipalidad de Goicoechea. Del 3 al 24 de junio. Visitación: 200 personas.
6. San José en Blanco y Negro. Municipalidad de Goicoechea. Del 3 al 24 de junio. Visitación: 200 personas.
7. Montémonos en la Carreta. Biblioteca Pública de Hatillo. Del 1 al 31 de julio. Visitación: 300 personas.
8. Montémonos en la Carreta. Municipalidad de Upala (meta del PND). Del 3 al 26 de setiembre. Visitación: 37 personas.
9. Proceso de Independencia Centroamericana. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Del 6 al 30 de setiembre. Visitación: 270 personas.
10. Montémonos en la Carreta. CTP de Siquirres (meta del PND). Del 03 de octubre al 21 de noviembre. Visitación: 1482 personas.



11. Paz en Costa Rica, entre la realidad y el mito. Biblioteca Pública de Matina (meta del PND). Del 03 de octubre al 21 de noviembre. Visitación: 100 personas.

Se contó con una visitación total de 4.703 personas en las exposiciones relacionadas con el Plan Nacional de Desarrollo, además, se hicieron productos gráficos para difundirlas, lo que permitió alcanzar esta cifra de visitación.

Justificación al superar la meta: En las exposiciones que corresponde al Plan Nacional de Desarrollo se superó la meta de visitación, la proyección se realizó tomando en cuenta experiencias anteriores y a una población específica como son los estudiantes; sin embargo, existió una demanda mayor a la prevista, debido a la coordinación, divulgación y visitación de todo público. Al ser este el primer año relacionado a esta meta se realizará la reprogramación de la visitación para los siguientes años. Es importante mencionar, que obtener resultados mayores a los programados, en relación con la visitación a las exposiciones, es muy alentador, dado que constituye un mecanismo muy válido para difundir el patrimonio documental y llevarlo a las diversas comunidades del país.

- Servicios de Facilitación brindados

Dentro de los servicios que brinda la institución se encuentra el de facilitar documentos patrimoniales a las personas usuarias en sus diferentes despachos de atención, para este período esta unidad de medida alcanzó un 1476,81%, con lo que se evidencia no solo que la meta fue cumplida de manera satisfactoria, sino que además fue rebasada de sobremanera.

Destaca dentro de este servicio consultas presenciales, telefónicas, por correo electrónico y base de datos disponibles en sitio web sobre los fondos documentales del Departamento Archivo Histórico y otros servicios en la Sala de Consulta e Investigación, con una atención de 26.161.011 solicitudes.



En el Archivo Notarial se facilitaron 1.453.048 de las imágenes de tomos digitalizados, de los que 16.758 se facilitaron in situ y 1.328.846 remotamente; se realizaron 322.594 consultas, de las que 152.330 son de índices, 71.386 de tomos y 98.878 de testamentos. En la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines se atendieron 4.841 consultas vía correo u otro medio electrónico que plantean diferentes personas usuarias por medio de la plataforma de servicio y otras áreas; en lo que respecta al Archivo Intermedio se facilitaron 1.724 documentos de consulta, se emitieron 819 fotocopias simples o certificadas, entre otros.

El resultado anterior nos dice por una parte que la demanda de los servicios de facilitación está mostrando una tendencia de crecimiento progresivo, mientras que por otra parte demuestra la capacidad de reajuste y adaptación al cambio presente en la institución, la que ha podido hacer frente al crecimiento de la demanda haciendo un esfuerzo destacado por mantener la prestación de los servicios y mejorando las plataformas digitales y bases de datos de consulta con las que se cuenta.

Justificación al superar la meta: Durante los últimos años la demanda de los servicios ha mostrado un crecimiento acelerado por lo que, si bien el período anterior se fijó un número determinado, la demanda creciente hizo que estos números se elevaran de forma significativa. Estos incrementos se generaron debido a que una mayor cantidad de personas usuarias requirió de los servicios prestados por el Archivo Nacional, especialmente en el Departamento Archivo Histórico, por medio de su Sala de Consulta. Además, el uso de nuevas tecnologías y formas alternativas para prestar los servicios de manera remota influyen en el crecimiento de los datos obtenidos. Aunado a la anterior, la Unidad Proyección Institucional realizó una campaña de publicidad en redes sociales y se considera que esta estrategia de difusión repercutió de forma significativa, se demuestra en los resultados que se informan.



o Actividades de Control de la Función Notarial

Durante este período se ejecutaron 9.364 servicios de control de la función notarial. Destacan en estos servicios la consignación de 1.839 notas marginales de referencia, según el artículo 97 del Código Notarial; la realización de 449 investigaciones notariales a solicitud del Poder Judicial, Procuraduría General de la República y de la Contraloría General de la República; se ingresaron y se actualizaron 5.014 testamentos. Todo lo anterior resulta estratégico para contribuir con el control del ejercicio del notariado en Costa Rica, cumpliendo de esta manera, con una función misional de la institución.

Cuadro 9.2 Unidades de medida con cumplimiento mayor al 45,00% al 30/06/2024 y menor al 90,00% al 31/12/2024
759 00 Dirección General de Archivo Nacional
Al 31 de diciembre de 2024

Unidad de Medida	Factor al 31/12/2024 ^{/1}	Razones ^{/2}
Actividades de control de la función notarial	9	Falta de personal, sistema de control de citas que generaba retrasos significativos que obstaculizaban la ejecución de otras labores sustantivas.

Fuente: Informe de Evaluación del Plan de Trabajo Anual Institucional 2024, presentados por las jefaturas de los departamentos y de la Dirección General
1/Corresponde al número del factor.
2/Se refiere a cómo los factores que se presentaron en el II semestre incidieron en el resultado obtenido.

Justificación meta no cumplida: La falta de personal con la que se tuvo que enfrentar el Archivo Notarial, así como, la asignación de citas que generaba retrasos significativos obstaculizó la ejecución de otras labores sustantivas, para un mayor cumplimiento de la unidad de medida.



3.1.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES

En el siguiente cuadro se presenta el cumplimiento alcanzado de los indicadores al 31/12/2024.

Cuadro 10. Cumplimiento de Indicadores
759 00 Dirección General de Archivo Nacional
Al 31 de diciembre 2024

Nombre del Producto	Descripción del Indicador	Programado	Alcanzado al 30/06/2024 ¹⁾	Porcentaje alcanzado al 30/06/2024 ¹⁾	Alcanzado al 31/12/2024	Porcentaje alcanzado al 31/12/2024
PF.01. Servicios de difusión y desarrollo archivístico.	PF.01.01 Porcentaje de personas pertenecientes a las instituciones del Sistema Nacional de Archivos que participan en las actividades de formación y capacitación.	94,00	69,12	73,53%	92,00	98,00%
PF.01. Servicios de difusión y desarrollo archivístico.	PF.01.02 Número de personas beneficiadas con las actividades culturales, artísticas y educativas realizadas en las regiones periféricas.	100,00	1 602,00	1602,00%	3 184,00	3184,00%
PF.02. Servicios de facilitación del patrimonio documental y actividades del control notarial.	PF.02.01 Calificación promedio de los servicios de facilitación brindados	98,00	100,00	102,04%	100,00	102,04%

Fuente: Informe de Evaluación del Plan de Trabajo Anual Institucional 2024, presentados por las jefaturas de los departamentos y de la Dirección General

1/ Esta información se obtiene del informe anual.

- Porcentaje de personas pertenecientes a las instituciones del Sistema Nacional de Archivos que participan en las actividades de formación y capacitación.

La finalidad de este indicador es medir el porcentaje de personas pertenecientes a las instituciones del Sistema Nacional de Archivos (SNA) que participan en las actividades de formación y capacitación. Para este período el porcentaje alcanzado fue de un 98%, contando con una participación de 561 personas lo que incide de manera directa en la formación y actualización profesional de las personas encargadas de los archivos institucionales del país, convirtiéndose no solo en un mecanismo de control, sino que también en una organización abocada a la producción y transmisión de conocimiento archivístico.

Es menester señalar que este indicador es relevante para la institución, dado que la capacitación es una estrategia para cumplir la función rectora del Sistema Nacional de Archivos, así como para coadyuvar con la formación en el



campo de la Archivística, tomando en cuenta la limitada formación profesional que existe en el país. Dentro de las instituciones participantes podemos citar Municipalidades, Universidades y entes privados.

- Número de personas beneficiadas con las actividades culturales, artísticas y educativas realizadas en las regiones periférica

Las exposiciones itinerantes son uno de los servicios educativos más relevantes del Archivo Nacional, ya que se ofrecen una serie de montajes que organizaciones y comunidades pueden llevar en préstamo, de manera gratuita. El servicio busca ofrecer una muestra del patrimonio documental para disfrute y aprendizaje de la ciudadanía. Se administra de manera conjunta entre la Unidad Proyección Institucional y el Departamento de Conservación.

Detrás de cada una de las exposiciones existe un esfuerzo institucional, tanto en materia de recursos financieros, como en materia de recurso humano y todo un engranaje de logística, con el objetivo primordial de satisfacer las necesidades de información de las personas usuarias y beneficiarias, con lo que se pretende llegar a la mayor cantidad de personas.

Se contó con una visitación total de 3.184 personas en las exposiciones relacionadas con el Plan Nacional de Desarrollo, además, se hicieron productos gráficos para difundirlas, lo que permitió alcanzar esta cifra de visitación, según el siguiente detalle:

- Se efectuó una reunión de las personas involucradas en el préstamo de las exposiciones con el fin de seleccionar los mejores productos para cada comunidad y dejar las muestras reservadas para este programa. Asimismo, a nivel interno en la Unidad de Proyección Institucional, se distribuyeron entre las tres funcionarias diferentes tareas alrededor de este programa.
- Se efectuó todo el trabajo de producción y se exhibió en la Casa de la Cultura de Limón la exposición itinerante “El Juego de la solidaridad,



historia de las loterías en Costa Rica”, del 16 de abril al 13 de mayo. Visitación: 120 personas. Ubicación: Limón, Limón, Limón.

- Se coordinó con el CTP de Parrita y se llevaron dos exposiciones itinerantes (“El proceso de independencia centroamericana” y “De vasallos a ciudadanos. Bicentenario de la Constitución de Cádiz”) del 9 de mayo al 14 de junio. Visitación: 1482 personas Ubicación: Puntarenas, Parrita, Parrita.
- Se exhibió la exposición itinerante “Montémonos en la carreta, en CTP Roberto Evans Sauders, de Siquirres. 03 de octubre al 21 de noviembre. Visitación: 1482 personas. Ubicación: Limón, Siquirres, Siquirres.
- Se exhibió la exposición itinerante “Paz en Costa Rica, entre la realidad y el mito”, en Biblioteca Pública de Matina. 03 de octubre al 21 de noviembre. Visitación: 100 personas. Ubicación: Limón, Matina. Matina.

Justificación al superar la meta: En las exposiciones que corresponde al Plan Nacional de Desarrollo se superó la meta de visitación, la proyección se realizó tomando en cuenta experiencias anteriores y a una población específica como son los estudiantes; sin embargo, existió una demanda mayor a la prevista, debido a la coordinación, divulgación y visitación de todo público. Al ser este el primer año relacionado a esta meta se realizará la reprogramación de la visitación para los siguientes años. Es importante mencionar, que obtener resultados mayores a los programados, en relación con la visitación a las exposiciones, es muy alentador, dado que constituye un mecanismo muy válido para difundir el patrimonio documental y llevarlo a las diversas comunidades del país.

○ Calificación promedio de los servicios de facilitación brindados

En relación con la calificación promedio de los servicios de facilitación brindados, para medir este indicador se hace mediante la aplicación de encuestas a las personas usuarias en los diferentes despachos de atención. Estas encuestas recogen información de diferentes características del servicio que se brinda a las personas usuarias por parte del personal del Archivo Notarial, Sala



de Consulta, Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines y el Archivo Intermedio, en donde se mide la calidad del servicio que brinda cada uno de ellos.

Durante este proceso se le da mucha importancia a las inconformidades o sugerencias que se reciben para estos despachos de atención, por medio de la Contraloría de Servicios, instancia que da un seguimiento periódico a las acciones correctivas que asume la administración cuando corresponda.

El resultado obtenido para este período es altamente satisfactorio e incluso supera las expectativas inicialmente contempladas para dicho rubro, logrando un 102,04% de la meta propuesta que era de un 98,00% de grado de satisfacción de las personas usuarias del Archivo Nacional.

Justificación en la superación del indicador: Esto obedece a la gran cantidad de personas que visitaron las diferentes áreas de atención de la institución y que participaron en el llenado de las encuestas. Las personas usuarias que completaron la encuesta consideran que la calidad del servicio y el trato del personal es satisfactoria, la mayoría lo califican de “excelente” y de “muy bueno”; no se registran respuestas con menor calificación a las indicadas. La administración tiene una política muy rigurosa respecto de la prestación de servicios oportunos y de calidad, por lo que además de las mediciones y estudios que constantemente se hacen, también se brindan charlas al personal sobre la atención de personas usuarias y de servicios inclusivos, a cargo de la Contraloría de Servicios. También incide de manera integral en este resultado, las charlas que se brindaron al personal sobre integridad en la función pública.



Datos del (la) director (a) del Centro Gestor	
Nombre	Carmen Elena Campos Ramírez
Correo electrónico	ccampos@dgan.go.cr
Teléfono	2283-1400 ext. 206
Firma digital	